



**Apéndice 4. Información de la empresa de servicios alimenticios COMA. Plan de trabajo Fundación Gabriel Pastor.**

***¿Quiénes son?***

Inician el proyecto de servicios de alimentos con la finalidad de ofrecer una opción mas en el área de los alimentos, tomando en cuenta la operación en el servicio y platillos que ofrecen, es por eso que deciden introducirse en el servicio de banquetes, catering y eventos sociales (platillos nacionales e internacionales) en lo que actualmente siguen teniendo éxito, por consiguiente deciden trabajar con clientes quienes solicitan sus servicios de alimentos, acatando al máximo sus necesidades.

Actualmente cuentan con la experiencia y dedicación para poder desarrollar un plan de trabajo óptimo y ofrecerlo a clientes, por lo cual mantienen estándares de operación ofreciendo calidad y servicio que se merecen los comensales. Por lo tanto constantemente ponen en marcha nuevas ideas para que sus clientes estén totalmente satisfechos con lo que ofrecen.

Siempre cuidan su imagen en cuanto a las necesidades de los clientes, tales como Higiene, Frescura, Sabor, Calidad, entre otros para la satisfacción y consumo de platillos, por lo que mejoran con la finalidad de ofrecer nuevas tendencias en los servicios de alimentos, por lo tanto ponen en marcha nuestra experiencia en el ramo de los alimentos, cumpliendo con los estándares de producción y así crear lealtad por parte de sus clientes.

***Objetivos***



## APÉNDICES

---

- Ofrecer servicios alimenticios con características importantes para el comensal, tales como calidad, presentación, frescura, higiene, seguridad y sabor en los diferentes alimentos que ofrecen a los clientes.
- Mantener los estándares adecuados en cuanto a la producción y servicios que ofrecen a sus comensales.
- Tener como prioridad la satisfacción de sus clientes en cuanto a los servicios de alimentos que les puedan ofrecer.
- Considerar el trabajo en equipo es esencial para poder ejercer correctamente los métodos de trabajo.

### ***Misión***

Ejecutar correctamente los procedimientos adecuados para la realización de alimentos, manteniendo factores tales como calidad y servicio para los clientes.

Dar a conocer su servicio de alimentos en las diferentes empresas de mayor importancia en la Ciudad de Puebla, por lo cual deben representar empeño por parte de el staff, proyectando resultados favorables en la operación y desarrollo de servicios.

Acatar las responsabilidades que requiera la empresa en cuanto a servicios que se deberán ofrecer a los clientes.



### ***Visión***

Mantener los servicios de alimentos, como una empresa sólida, comprometida con honestidad, con la finalidad de mantenerse en un nivel de calidad y de servicio con los competidores potenciales en cuanto a servicio de alimentos.

Crecimiento a corto plazo considerando solidez en la operatividad en servicios de alimentos fijándose en las necesidades de los comensales.

Crecimiento a corto y mediano plazo, adquiriendo mayor experiencia en las necesidades de los comensales y comprometidos firmemente con la empresa.

### ***Estrategia***

Tener la capacidad para lograr los objetivos, creando así un ambiente de confianza y satisfacción, innovando frecuentemente los puntos estratégicos para lograr nuevas tendencias de servicios, considerando:

- Situar en el mercado de servicios de alimentos.
- Calidad en los alimentos que ofrecen a los comensales
- Crear un buen ambiente de trabajo en equipo
  
- Mejoras operativas continuas en el plan de trabajo
- Satisfacción del cliente
- Mantener los estándares de calidad
- Rentabilidad financiera



## APÉNDICES

---

- Crear una imagen competitiva
- Oportunidades de desarrollo en la industria de los alimentos
- Mantener el compromiso de calidad.

Implementar adecuadamente los planes tanto operativos como financieros, con la finalidad de obtener una visión de éxito en los servicios a los clientes, con esto poder mantener una imagen de servicios óptimo, cubriendo las necesidades de nuestros clientes.

### *Staff*

Chef. Cesar Conde Mateos  
Gerente de Operaciones

Lic. Alberto Conde Mateos  
Gerente Administrativo

Chef (1)

Mayora y /o encargados (1)

Cocineros (2)

Lava Loza (1)

Auxiliar de Limpieza (1)

El personal operativo tendrá como prioridad la eficacia en los procesos de producción, servicio, limpieza, ambiente, montaje, entre otros, con la finalidad de establecer y mantener la imagen como empresa de servicios alimenticios.



## APÉNDICES

---

Se tomara en cuenta los empleados que estarán a cargo del área operativa, con la finalidad de un adecuado funcionamiento de servicios de alimentos.

El personal administrativo tendrá como finalidad la rentabilidad financiera, así como el control de costos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, administración de efectivo, teniendo como misión principal la organización financiera y contable de la empresa de servicios alimenticios.

Uno de los objetivos en el esquema organizacional es el de establecer el plan de trabajo, cumpliendo con los lineamientos adecuados para obtener resultados en la operación, por otro lado tienen la misión de trabajar con la mayor comunicación con sus clientes y por lo tanto con la empresa, quien brindara la oportunidad de poder realizar el plan de trabajo, cumpliendo con los lineamientos establecidos.

### ***Plan de trabajo y operación***

Es importante presentar la funcionalidad con la que estarán laborando en el ambiente de servicio de alimentos, por lo tanto presentan la modalidad laboral con la que obtendrán beneficios en la operación y proyectarlos al interesado.



## APÉNDICES

---

Se planea una estrategia operativa orientada a resultados, la cual estará cuidadosamente manipulada por el Chef. Cesar Conde y Lic. Alberto Conde, considerando puntos principales para la operación y administración del comedor.

Cuentan con conocimientos que son esenciales en la operación de un establecimiento fijo de alimentos, por lo que en este caso se trata de un comedor industrial, en el cual se debe utilizar estrictamente un plan de operación para su correcta manipulación, cumpliendo con las necesidades de los clientes.

Considerar la planeación en cuanto a la preapertura, ya que es importante recalcar este punto, por lo que es primordial contar con las bases para iniciar la operatividad del servicios de alimentos y poder iniciar con resultados positivos y óptimos para el servicio de alimentos que ofrecerán.

Por tal motivo a continuación se describe detalladamente cada uno de los puntos que se llevarán a cabo en el presente proyecto.

- Desarrollo de Menús
- Condiciones de Materia Prima
- Sanidad e Higiene de los Alimentos
- Recursos Humanos
- Administración
- Seguridad Interna de Trabajo
  
- Diseño de Menús



- Forma de operación
- Formatos de Control
- Implementación de Servicio
- Precio de Menú

### ***Desarrollo de menús***

Es primordial contar con un desarrollo de menús, ya que es importante la implantación de menús en cuanto a la variedad de alimentos, dependiendo de la temporada, así como el tiempo de rotación de cada uno de los platillos que se ofrecen.

Se tendrá para el desarrollo de menús como herramienta un Programa (Software), realizado para la implantación de menús y formatos establecidos, con el propósito de controlar el proceso operativo como por ejemplo solicitudes de compra, controles de inventario, gramaje, condiciones de preparación, tipo de alimentos, entre otros. También se debe considerar costo-beneficio, variedad de platillos, ingredientes, gramaje, costos de producción, menús cíclicos, temporada de alimentos y sugerencias por parte de los clientes. Se tomarán en cuenta aspectos tales como:

- Formatos para la preparación de menús
- Recetas Estandarizadas
- Elaboración de manuales, normas y procedimientos
  
- Costeo de platillos
- Planeación de platillos
- Nutrición



## APÉNDICES

---

- Gramaje
- Proceso de elaboración
- Presentación
- Control de Higiene
- Sabor
- Manipulación
- Condiciones organolépticas
- Desarrollo de menús cíclicos

### ***Condiciones de materia prima***

Es importante mantener la materia prima con los estándares de calidad y frescura, considerando que los proveedores tengan presencia comercial en la industria de los alimentos.

Es fundamental mantener relaciones laborales con los proveedores previniendo malos funcionamientos operativos, que puedan afectar dentro de la empresa por parte de los procesos de preparación y con esto eliminar imperfecciones en el producto final, el cual será ofrecido a los comensales y mantener la imagen de proveedores de servicios.

Por otro lado los insumos que se utilizarán serán ofrecidos con la mayor confianza hacia los clientes, los cuales serán inspeccionados en cuanto a su procedencia y condiciones físicas, por lo que es una prioridad en cuanto a la calidad de servicio que se ofrecerá. Se mantendrán establecidos los siguientes lineamientos en materia prima:





## APÉNDICES

---

- Frescura de los productos para elaboración
- Presentación de producto
- Condiciones de envasado
- Tiempo de entrega de producto
- Higiene
- Almacenaje
- Temperatura adecuada
- Proveedores comerciales

En su experiencia en la industria de los alimentos, han tenido ejemplos en cuanto a las deficiencias que pueden presentarse al entregar un producto final (platillo), por lo cual es esencial el considerar factores como son la materia prima que utilizarán en la elaboración de platillos, así mismo consideran la calidad de los productos iniciales para lograr resultados en productos finales.



### *Sanidad e Higiene de los alimentos*

Es importante contar con programas conocidos en cuanto a sanidad e higiene de alimentos, ya que de aquí dependen factores externos que puedan ocasionar malos manejos en cuanto a la producción de alimentos, de tal forma que tomarán gran importancia en la seguridad de los platillos, la frescura y sabor que ofrecen a los comensales.

Se cuenta con conocimientos en Sanidad e Higiene Alimenticia, por lo que es favorable mantener un plan operativo en cuanto a elaboración de platillos, manejo adecuado de los alimentos, almacenamiento correcto de alimentos, puntos críticos de control, temperatura de alimentos, ambiente, agentes bacterianos, higiene de instalaciones, así como higiene por parte del personal.

Esto se logra con la ayuda de programas de sanidad e higiene que son conocidos en el ambiente de alimentos y bebidas, ya que gracias a su eficiencia son operados por gran parte del ambiente de la industria de los alimentos y obtener resultados satisfactorios en los clientes.

Por lo que tienen conocimiento en estos programas, que pueden aplicar en el desarrollo de la operación, ya que gracias a su eficiencia se tiene un control que es proyectado en el servicio y calidad ofrecida en el servicio de alimentos.



## APÉNDICES

---

- **ETAS** (Enfermedades Transmitidas por Alimentos)

Evitar posibles enfermedades a causa de ineficiencias en la producción de alimentos causadas por agentes internos y externos.

- **Sistema PEPS** (Primeras entradas – Primeras Salidas)

Control de valoración de inventarios en cuanto a cronología de inventario.

- **Estandarización de Recetas**

Lograr que el proceso de preparación de alimentos, así como las recetas deben mantener un estándar en su preparación y presentación ante los clientes.

- **Implementación de un programa de Calidad Total**

Con la finalidad de obtener resultados favorables en la operación y desarrollo de servicios, con lo que se mantendrán estándares de calidad en óptimas condiciones, logrando una operación satisfactoria para los clientes.

Con estos programas que son relevantes en la industria, se tomarán en cuenta para un buen servicio de alimentos, ya que lo primordial es la calidad de productos y servicios que serán ofrecidos a los consumidores.



### ***Seguridad Interna de Trabajo***

Es importante contar con un seguimiento de seguridad interna de trabajo, ya que con este tipo de alternativas se podrá mantener seguridad en áreas de trabajo y áreas de servicio, por lo cual se tomará en cuenta para la operación en el servicio de alimentos.

Por lo tanto deben complementar seguridad interna en el área de trabajo, basándose en los programas de seguridad como son:

- Uso de señales
- Primeros auxilios Básicos
- Uso de extintores
- Equipo de trabajo adecuado
- Mantenimiento correctivo y preventivo en equipo de trabajo
- Mantenimiento en áreas de trabajo
- Materiales peligrosos

Con esto lograrán la seguridad tanto del personal, como de los clientes y área de trabajo, creando así confianza por parte de sus servicios, logrando alternativas en caso de alguna situación de emergencia y reaccionar correctamente en alguna contingencia.

Por consiguiente se debe cuidar la imagen y seguridad del comedor, independientemente de el área de trabajo, la cual con la implementación de medidas preventivas, se logrará efectividad en el proceso de servicio y producción de alimentos.

### ***Menús que serán ofrecidos***



## APÉNDICES

---

A continuación se darán a conocer algunos ejemplos de los formatos en cuanto a menús, los cuales estarán al alcance de los comensales, reconociendo el sabor, higiene, frescura y calidad de nuestros alimentos. En los siguientes menús se dará a conocer:

- ✓ Proceso de selección
- ✓ Planeación de fechas
- ✓ Rotación de menús
- ✓ Menús cíclicos
- ✓ Aspectos nutritivos
- ✓ Variabilidad de platillos
- ✓ Control de Fechas
- ✓ Status en línea de producción
- ✓ Revisión de alimentos
- ✓ Presentación de alimentos
- ✓ Personal responsable

A continuación se dará a conocer algunos de la variabilidad de menús que ofrecen a personal y que han tenido experiencias positivas en el servicios orientado a este segmento de mercado, que en ocasiones es uno de los mas exigentes en el tipo de alimentos y variabilidad de platillos. Se presentaran a continuación:

- un ejemplo de desayunos
- un ejemplo de comidas
- un ejemplo de cenas



## APÉNDICES

---

Con esto se quiere dar a conocer, que llevan un estricto control y planeación de menús, para poder llevarlos hasta la mesa de los comensales y puedan tener la sensación y estar satisfechos con la variabilidad de menús, identificándolos con la calidad, sabor, higiene y frescura que deben probar en sus alimentos.



## APÉNDICES

| <b>Semana 1</b>  | <b>Desayuno</b>      | <b>Kcal</b> | <b>Comida</b>                              | <b>Kcal</b> | <b>Cena</b>                                  | <b>Kcal</b> |
|------------------|----------------------|-------------|--|-------------|--|-------------|
| <b>Lunes</b>     | Huevo a la Mexicana  | 240         | Sopa de espinacas                          | 77          | Sincronizadas                                | 250         |
|                  | Jugo naranja         | 83          | Pescado asado a la Veracruzana             | 150         | Vaso de leche                                | 124         |
| <b>Martes</b>    | Hot Cakes            | 210         | Guayabas en almíbar                        | 75          | Banderilla                                   | 300         |
|                  | Vaso de leche        | 124         | Sopa de verduras y Fajitas de pollo asadas | 88<br>145   | Vaso de leche                                | 124         |
| <b>Miércoles</b> | Avena con leche      | 235         | Flan de vainilla                           | 52          | Ensalada de espinacas con manzana y ajonjolí | 145         |
|                  | 1 pieza de pan dulce | 235         | Sopa de coditos                            | 80          | Vaso de leche                                | 124         |
|                  | Jugo de toronja      | 75          | Panino                                     | 195         |  |             |
| <b>Jueves</b>    | Sincronizadas        | 250         | Dulce frío de limón                        | 87          |  |             |
|                  | Jugo de naranja      | 86          | Consomé de res                             | 40          | Queso panela asado                           | 140         |
| <b>Viernes</b>   | Cereal con plátano   | 241         | Pollo al ajillo                            | 270         | Vaso de leche                                | 124         |
|                  | Jugo de mandarina    | 68          | Panqué de vainilla                         | 100         | Club sándwich                                | 300         |
| <b>Sábado</b>    | Yogurt con granola   | 243         | Spaghetti a la italiana                    | 141         |  |             |
|                  | Jugo de toronja      | 75          | Fajitas de res al albañil                  | 155         | Vaso de leche                                | 124         |
| <b>Domingo</b>   | Omelet con brócoli   | 243         | Gelatina de naranja                        | 47          | Ensalada del Chef                            | 210         |
|                  | Vaso de leche        | 124         | Arroz rojo con chícharos                   | 150         | Vaso con leche                               | 124         |
|                  |                      |             | Ceviche de atún                            | 162         | Sushi de verduras                            | 210         |
|                  |                      |             | Dona                                       | 70          |  |             |
|                  |                      |             | Sopa de nopal navegante                    | 100         |  |             |
|                  |                      |             | Albóndigas en salsa verde                  | 300         | Vaso de leche                                | 124         |
|                  |                      |             | Gelatina de uva                            | 47          |  |             |



## APÉNDICES

| <b>Semana 2</b>  | <b>Desayuno</b>            | <b>KCal</b> | <b>Comida</b>                           | <b>KCal</b> | <b>Cena</b>                                    | <b>KCal</b> |
|------------------|----------------------------|-------------|---|-------------|--|-------------|
| <b>Lunes</b>     | Molletes                   | 230         | Sopa de champiñón                       | 61          | Fruta mixta con cottage                        | 120         |
|                  | Vaso de leche              | 124         | Chile poblano relleno de frijoles       | 256         | Vaso de leche                                  | 124         |
| <b>Martes</b>    | Huevos divorciados         | 250         | Rosquilla de canela                     | 98          |  |             |
|                  | Jugo de naranja            | 83          | Crema de chayote                        | 88          | Calabacitas al vapor con jamón y queso         | 94          |
|                  |                            |             | Pollo con pimiento rojo                 | 280         |  |             |
| <b>Miércoles</b> | Fruta con miel             | 243         | Bocado de limón                         | 52          | Vaso de leche                                  | 124         |
|                  | 1 pieza pan dulce          | 235         | Sopa de champiñón                       | 61          | Ensalada de espinacas al vapor con champiñones | 160         |
|                  |                            |             | Trozo de res en salsa morita            | 350         | Vaso de leche                                  | 124         |
| <b>Jueves</b>    | Pan francés                | 226         | Galleta de nuez                         | 50          | Peneques de queso                              | 220         |
|                  | Vaso con leche             | 124         | Caldo tlalpeño                          | 108         | Vaso de leche                                  | 124         |
|                  |                            |             | Carne asada marinada                    | 135         |  |             |
| <b>Viernes</b>   | Avena con leche            | 235         | Cremita de cajeta                       | 72          | Tostadas de pollo                              | 235         |
|                  | Jugo de naranja            | 86          | Consomé de pollo                        | 39          |  |             |
|                  |                            |             | Trozo de cerdo en salsa de pipián verde | 320         | Vaso de leche                                  | 124         |
| <b>Sábado</b>    | Enfrijoladas               | 326         | Gelatina de mandarina                   | 47          | Ensalada del chef                              | 210         |
|                  | Jugo de naranja            | 86          | Crema de queso                          | 147         | Vaso con leche                                 | 124         |
|                  |                            |             | Tortitas de espinacas                   | 142         |  |             |
| <b>Domingo</b>   | Huevos revueltos con jamón | 210         | Gelatina con rompopo                    | 52          | Yogurt con granola                             | 243         |
|                  | Jugo de toronja            | 75          | Sopa de fideo                           | 80          | Vaso con leche                                 | 124         |
|                  |                            |             | Pollo a la cacerola                     | 270         |  |             |
|                  |                            |             | Dulce de guayaba                        | 75          |  |             |





## APÉNDICES

| <b>Semana 3</b>  | <b>Desayuno</b>         | <b>KCal</b> | <b>Comida</b>                   | <b>KCal</b> | <b>Cena</b>                                      | <b>KCal</b> |
|------------------|-------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|--|-------------|
| <b>Lunes</b>     | Fruta con queso cottage | 110         | Sopa de papa y espinaca         | 42          | Ejotes con chayote                               | 94          |
|                  | Pieza de pan dulce      | 235         | Entomatado de res               | 353         | aderezados con requesón                          |             |
|                  | Jugo de naranja         | 86          | Cremita de fresa                | 70          |  |             |
| <b>Martes</b>    | Huevos estrellado       | 198         | Zanahorias Sauté                | 69          | Vaso de leche                                    | 124         |
|                  | 1 pieza pan bimbo       | 225         | Croquetas de nopal con pollo    | 179         | Ensalada de germen de trigo con naranja y jicama | 100         |
|                  | Jugo de Toronja         | 75          | Gelatina con rompopo            | 52          | Vaso de leche                                    | 124         |
| <b>Miércoles</b> | Avena con leche         | 235         | Sopa de ejotes con tocino       | 32          | Sándwich integral de jamón de pavo               | 198         |
|                  | Jugo de naranja         | 86          | Pollo a la cacerola             | 270         | Vaso de leche                                    | 124         |
|                  |                         |             | Pera de menta                   | 40          |  |             |
| <b>Jueves</b>    | Cereal con papaya       | 225         | Spaghetti al burro              | 145         | Fruta con queso cottage                          | 110         |
|                  | Jugo de naranja         | 86          | Crepas de atún con espinacas    | 280         | Vaso de leche                                    | 124         |
|                  |                         |             | Engalletado de fresa            | 75          |  |             |
| <b>Viernes</b>   | Hot Cakes               | 210         | Sopa de verduras                | 68          | Atún a la vizcaína                               | 170         |
|                  | Vaso de leche           | 124         | Tostadas de pierna              | 265         |  |             |
|                  | Sincronizadas           | 250         | Gelatina de limón               | 47          | Vaso con leche                                   | 124         |
| <b>Sábado</b>    | Jugo de toronja         | 75          | Arroz con ejotes                | 128         | Nopal asado con zanahoria rallada                | 75          |
|                  |                         |             | Atún a la mexicana              | 211         | Vaso de leche                                    | 124         |
|                  |                         |             | Plátanos con chocolate          | 61          |  |             |
| <b>Domingo</b>   | Omelet con brócoli      | 243         | Consomé de pollo con zanahorias | 50          | Espinacas sancochadas con cebolla                | 82          |
|                  | Vaso de leche           | 124         | Hamburguesa                     | 286         | Vaso de leche                                    | 124         |
|                  |                         |             | Barritas de coco                | 55          |  |             |



## APÉNDICES

| <b>Semana 4</b>  | <b>Desayuno</b>     | <b>KCal</b>       | <b>Comida</b>                     | <b>KCal</b> | <b>Cena</b>                                       | <b>KCal</b> |
|------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------|---|-------------|
| <b>Lunes</b>     | Huevo a la Mexicana | 240               | Nopales a la mexicana             | 103         | Pepino relleno de atún                            | 166         |
|                  | Jugo de naranja     | 86                | Cuernito de jamón                 | 180         | Vaso de leche                                     | 124         |
| <b>Martes</b>    | Hot Cakes           | 210               | Pastel mil hojas                  | 100         | Medias noches                                     | 180         |
|                  | Vaso de leche       | 124               | Spaghetti en salsa roja           | 160         | Vaso de leche                                     | 124         |
| <b>Miércoles</b> | Molletes de jamón   | 276               | Tostadas de atún                  | 180         | Chayotes rellenos de queso fresco                 | 157         |
|                  | Jugo de toronja     | 75                | Cocada                            | 55          | Vaso de leche                                     | 124         |
| <b>Jueves</b>    | Avena con leche     | 235               | Sopa poblana                      | 83          | Ensalada de germen de pepinos con germen de trigo | 100         |
|                  | Jugo de naranja     | 86                | Rollitos de pechuga de pollo      | 310         | Vaso de leche                                     | 124         |
| <b>Viernes</b>   | Omelet con jamón    | 260               | Flan de vainilla                  | 52          | Ensalada de papa y perejil                        | 80          |
|                  | Vaso de leche       | 124               | Sopa tarasca                      | 60          | Vaso de leche                                     | 124         |
| <b>Sábado</b>    | Fruta con miel      | 243               | Entomatado de cerdo               | 364         |   |             |
|                  | 1 pieza pan dulce   | 235               | Arroz con leche                   | 70          |   |             |
| <b>Domingo</b>   | Jugo de toronja     | 75                | Spaghetti con crema al cilantro   | 165         |   |             |
|                  | Crepas poblanas     | 278               | Pescado al vapor                  | 200         |   |             |
|                  | Vaso de leche       | 124               | Polvorón                          | 56          |   |             |
|                  |                     |                   | Verduras españolas                | 55          |   |             |
|                  |                     | 1 pieza pan dulce | Tortitas de camarón con romeritos | 183         |   |             |
|                  |                     | Jugo de toronja   | Alegría de chocolate              | 70          |   |             |
|                  |                     | Crepas poblanas   | Crema de brócoli                  | 86          |   |             |
|                  |                     | Vaso de leche     | Albóndigas en salsa verde         | 300         |   |             |
|                  |                     |                   | Plátanos con crema                | 56          |   |             |